

DESCRIPTOR DE CARGO

Ejecutivo/a de Atención y Participación Ciudadana

Institución	Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora.
Tipo de Cargo	Administrativo.
Nombre del Cargo	Ejecutivo/a de Atención Ciudadana.

I. Características del Cargo

Objetivo del Cargo	<p>Colaborar con el fortalecimiento de la participación ciudadana, apoyando en las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión del servicio, de acuerdo con los lineamientos legales y mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en Ley 20.500 (Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública).</p> <p>Otorgar respuesta oportuna y de calidad a las consultas que realiza la ciudadanía sobre el Sistema de Certificación de Competencias Laborales u otras temáticas asociadas, en el marco de la Ley N° 20.267, a través de los distintos canales de Atención Ciudadana.</p> <p>Dar cumplimiento a los compromisos y lineamientos legales vinculados a la Ley N° 19.880 e Instructivo Presidencial N° 007, y aplicar encuestas de acuerdo a las necesidades del servicio.</p> <p>Por otra parte, brindar apoyo a otras Áreas de la Institución y Órganos del Estado en materia de despliegue de la Certificación.</p>
Reporta a	<ul style="list-style-type: none">• Encargado/a de SIAC y Participación Ciudadana.
Cargos que Supervisa	<ul style="list-style-type: none">• No tiene funcionarios a cargo.
Grupos de Interés del Cargo	<ul style="list-style-type: none">• Interno: Todas las Áreas de ChileValora.• Externo: Ciudadanía, Empresas Usuarias del Sistema de certificación de Competencias Laborales y personas certificadas como competentes y/o aun no competentes, Municipios, SENCE, Gobernaciones Provinciales, entre otros.

II. Funciones del Cargo

<p>1. Apoyar en materias de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar las actividades que permiten dar cumplimiento a lineamientos y compromisos institucionales entorno a participación ciudadana en la gestión pública de acuerdo con la Ley N° 20.500 (sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública) e Instructivo Presidencial N° 007 (sobre Participación y la Gestión Pública).• Facilitar y promover la implementación de los mecanismos de participación ciudadana (Acceso a la Información relevante, Consultas Ciudadanas, Cuenta Pública Participativa y Consejo de la Sociedad Civil) Generando sintonía entre las diversas necesidades de la sociedad civil y la misión institucional con el propósito de contribuir al bienestar general.
--

2. Atender Usuarios Vía Telefónica

- Responder consultas ciudadanas, respecto al Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- Registrar todas las consultas que se vinculen con el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales al sistema informático SIAC.
- Realizar llamadas inbound/outbound, con el propósito de abarcar campañas telefónicas comunicacionales
- Derivar las consultas y reclamos complejos de resolver por la Unidad de Atención Ciudadana a las distintas Áreas del Servicio.

3. Atender Presencialmente y Vía Web Institucional

- Realizar revisión y análisis diario de consultas ingresadas a través de la plataforma de atención ciudadana.
- Atender solicitudes, reclamos y/o sugerencias ingresadas a través de otros canales de atención establecidos por el Servicio.
- Responder a la ciudadanía acerca de su proceso de consulta, manteniéndolo informado respecto de plazos, en caso de no poder ser entregada de forma inmediata.
- Atender a la ciudadanía de acuerdo a la metodología establecida en el procedimiento de atención presencial, telefónica o web.

4. Levantar Datos de Satisfacción Usuaría Mediante Aplicación de Encuestas

- Aplicar encuesta telefónica o virtual de satisfacción usuaria, respecto a la atención y respuesta otorgada por la Unidad Atención Ciudadana, vías virtual, telefónica y presencial.
- Tabular y analizar los resultados de las encuestas e informar a su jefatura.

5. Mejora Continua, Control de Gestión y Otras Labores



- Velar porque en el desempeño de su cargo se preste una asistencia y/o apoyo satisfactorio para las personas que atiende.
- Proponer a su jefatura mejoras a los procesos de la Unidad.
- Colaborar con otras labores de la Unidad que le sean encomendadas por su Jefatura.
- Informar a su jefatura, situaciones complejas o si la situación lo amerita, con el propósito de resolver requerimientos de la ciudadanía.
- Mantenerse informada/o y actualizada/o, respecto de toda la información que se entregue a los usuarios/as, como también de cambio internos que realice ChileValora, que tengan relación con la Unidad de Atención Ciudadana.
- Revisar habitualmente la página Institucional www.chileValora.cl para informarse acerca de las actividades diarias y funcionamiento interno del Servicio.
- Asistir a Inducciones, capacitaciones y reuniones sobre la Ley N° 20.267.
- Responsabilizarse de la correcta utilización de equipos telefónicos e informáticos.




III. Orientaciones para el desempeño de cargo

- a. Mantener un trato armónico, acorde a las buenas prácticas para con todas las personas que componen la institución y en general con todas las personas con quienes se relacione.
- b. Promover y propiciar en todo el ámbito de sus funciones, la necesaria colaboración entre las Áreas de ChileValora.

IV. Competencias Transversales para la Empleabilidad del Catálogo de Competencias Transversales para la Empleabilidad ChileValora¹

Competencias del transversales para la empleabilidad, propias del cargo nivel 3, correspondiente a Ejecutivo/a de Atención Ciudadana.

COMPETENCIA, NIVEL ESPERADO y DEFINICIÓN	CONDUCTAS ASOCIADAS
<p>Comunicación</p> <p>Comprende y se expresa verbalmente, no verbalmente y/o por escrito, con diversos propósitos comunicativos</p>  <p>Logra lo esperado</p>	<p>Se expresa con diversos propósitos comunicativos</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega y solicita información detallada, confirmando que su interlocutor haya comprendido su mensaje. <p>Comprende diversos mensajes orales, no verbales, visuales y/o escritos</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprende el lenguaje y tecnicismos específicos de su ámbito laboral, pudiendo identificar errores conceptuales. <p>Expresa sus opiniones y emociones con respeto</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprende las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, expresando sus opiniones y/o emociones bajo dicho contexto. <p>Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta de expresión y comprensión en contextos comunicativos</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconoce y adopta el lenguaje no verbal dentro de su espacio de laboral.
<p>Resolución de Problemas</p> <p>Reconoce problemas y utiliza fuentes de información para implementar acciones para su resolución</p>  <p>Logra lo esperado</p>	<p>Reconoce los Problemas y genera acciones para evitarlo</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifica posibles causas ante la presencia de problemas y busca soluciones técnicas y/o de gestión acorde a su ámbito de responsabilidad. <p>Implementa y monitorea acciones para la resolución de problemas, y evalúa sus resultados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Busca nueva información que permita identificar las causas del problema, proponiendo medidas correctivas.

<p align="center">Efectividad Personal</p> <p>Ejecuta su trabajo de forma responsable y trabaja en base a una planificación previa</p>  <p align="center">Logra lo esperado</p>	<p>Cumple con sus compromisos laborales en tiempo y forma</p> <ul style="list-style-type: none"> Administra eficientemente los tiempos de su jornada laboral y recursos asignados para cumplir las tareas y plazos solicitados. <p>Trabaja de acuerdo a planificaciones e instrucciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Planifica su jornada laboral en conjunto con su equipo de trabajo, y cumpliendo los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitados. <p>Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica las normativas de mayor impacto en su quehacer laboral, teniendo especial preocupación en cumplirlas, como también dando cuenta de aquellas situaciones organizacionales que puedan afectar su cumplimiento.
<p align="center">COMPETENCIA, NIVEL ESPERADO y DEFINICIÓN</p>	<p align="center">CONDUCTAS ASOCIADAS</p>
<p align="center">Conducta Segura y Autocuidado</p> <p>Desarrolla su trabajo cumpliendo con los protocolos de seguridad, con cuidado de la salud y el medioambiente</p>  <p align="center">Logra lo esperado</p>	<p>Cumple con los protocolos de seguridad y salud ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantiene en buen estado sus elementos de protección personal (y/o herramientas de inocuidad e higiene alimentaria), verificando constantemente su estado, y solicitando reemplazos en caso de ser necesario. <p>Cuida su salud y la de sus compañeros/as de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica riesgos para su salud y la de sus colegas como desconocimientos de los protocolos, en su ámbito de trabajo, informando oportunamente a sus superiores (y comité paritario, en caso de existir). <p>Respeto el medio ambiente y cumple con las normativas medioambientales en su ámbito</p> <ul style="list-style-type: none"> Actúa en forma responsable y consciente de cuidar el medioambiente haciendo uso adecuado y racional de los materiales y herramientas de trabajo, solicitando reemplazos solo en caso de ser necesario.
<p align="center">Trabajo en Equipo</p> <p>Trabaja colaborativamente en las tareas que le corresponden, orientado a objetivos comunes y al fortalecimiento del equipo</p>  <p align="center">Logra lo Esperado</p>	<p>Muestra disposición a trabajar colaborativamente para cumplir con objetivos comunes</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprende el rol y aporte de su área / equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera. <p>Genera relaciones de colaboración y de confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumple con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere. <p>Muestra respeto por la diversidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilita la integración de las personas a los equipos de trabajo.

V. Requisitos y/o Condiciones del Cargo

Nivel Educacional	Cuarto medio rendido				
Estudios	Licencia de enseñanza media.				
Experiencia	Experiencia laboral superior a 1 año. ejerciendo cargos similares relativos a Atención de Usuarios/as, Servicio al Cliente, Administrativo OIRS o cargo afín, preferentemente en el Sector Público, demostrable con referencias laborales.				
Remuneración Bruta mensual	\$ 650.000 El personal de ChileValora no recibe la asignación de modernización concedida en la Ley N° 19.553, por lo que la remuneración mencionada es el total haberes mensual.				
Calidad Jurídica y Condiciones	Personal en calidad de Código del Trabajo, con periodo de prueba de 3 meses, luego de lo cual, si evaluación es positiva, pasa a ser indefinido.				
Conocimientos Específicos y/o habilidades	<table border="1"><thead><tr><th>Deseables</th><th>Indispensable</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">• Ley de Probidad Administrativa y Transparencia.• Técnicas para aplicación de encuestas.</td><td><ul style="list-style-type: none">• Técnicas de servicio y atención al cliente.• Manejo de programas Microsoft Office.</td></tr></tbody></table>	Deseables	Indispensable	<ul style="list-style-type: none">• Ley de Probidad Administrativa y Transparencia.• Técnicas para aplicación de encuestas.	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de servicio y atención al cliente.• Manejo de programas Microsoft Office.
Deseables	Indispensable				
<ul style="list-style-type: none">• Ley de Probidad Administrativa y Transparencia.• Técnicas para aplicación de encuestas.	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de servicio y atención al cliente.• Manejo de programas Microsoft Office.				
Certificación	No se requiere.				

VI. Criterios de Selección

El proceso de selección se desarrollará de acuerdo a las siguientes etapas sucesivas:

a) Análisis curricular: Comprende análisis y verificación de requisitos curriculares, donde se verifica el cumplimiento de los antecedentes personales solicitados, se descartan inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de interés, además de datos curriculares de experiencia y educación, capacitación, especialización, entre otros.

b) Evaluación Psicolaboral: Instancia en la que se analizan aspectos cognitivos, de personalidad, y competencias, entre otros. Es una etapa eventual, cuya realización será decidida por ChileValora conforme sean las características y plazos del proceso.

c) Evaluación Técnica y/o Entrevista: En esta instancia puede realizarse una evaluación de conocimientos técnicos y/o entrevista por parte de jefatura o comisión de selección.

Es de responsabilidad exclusiva de el/la candidata (a) mantener activa y habilitada la casilla electrónica y/o teléfonos de contacto proporcionados dentro de los antecedentes de postulación, esto con el objeto de recibir información y/o comunicaciones relativas al proceso de selección en el que esté participando.

VII. Fechas del Proceso

Fecha del Proceso	
Fecha de Difusión y periodo de postulación	15/04/2024 - 19/04/2024
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	22/04/2024 - 03/05/2024
Resolución del Proceso	06/05/2024 - 07/05/2024

ChileValora se reserva el derecho de modificar las fechas de este calendario en caso que la cantidad de postulantes o el desarrollo adecuado del proceso así lo requieran.

VIII. Condiciones Generales

Las personas interesadas en postular deberán hacerlo únicamente a través del Portal de Empleos Públicos, para lo cual deberán registrarse previamente como usuarios de éste y completar el Currículum Vitae del Portal (en el menú MI CV, en VER CV) y adjuntar los documentos solicitados en Documentos Requeridos para postular. Dichos documentos deben ser adjuntados/actualizados para poder postular:

- Certificado de Enseñanza Media
- CV Formato Libre (Propio).
- Certificados o documentos que acrediten cumplimiento de los requisitos establecidos y experiencia laboral
- Copia de Certificados que acrediten capacitación.

Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Las/os postulantes que no adjunten los antecedentes requeridos quedarán fuera del proceso.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o los requisitos establecidos.

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten en este proceso de selección.

El presente perfil también puede ser consultado en la página web <https://www.chilevalora.cl/trabaje-con-nosotros/>.

Los gastos que se asuman por participar en el proceso (alojamiento, traslado y alimentación) son de completa responsabilidad de cada candidato.

ChileValora o eventualmente la Empresa Consultora a cargo del proceso de selección, podrá requerir documentación que permita verificar los antecedentes utilizados en la postulación requisitos del cargo y otros necesarios para validar experiencia y competencias.

Con el objetivo de cautelar el buen uso de los recursos públicos, los/las postulantes evaluados/as como idóneos/as que no fueron seleccionados en este proceso, serán parte de un "Listado de Elegibles", donde podrán ser considerados/as para contratación directa si se requiere cubrir un cargo similar o de idénticas características, dentro de los siguientes seis meses de finalizado el presente proceso de selección. Asimismo, si la persona seleccionada desiste antes de su ingreso, o renuncia dentro de los primeros 6 meses, también podrá considerarse para contratación directa a algún/a postulante de la lista de candidatos idóneos/as, antes mencionada.

Para consultas sobre el proceso, favor contactarse al correo electrónico seleccion@chilevalora.cl